

FORMATION DEVELOPPEMENT COMMERCIAL

Accompagner la digitalisation de nos clients : la facture électronique

Objectif :

- Présenter les enjeux de la digitalisation de façon valorisante,
- Questionner pour entendre les freins et les besoins des clients liés à la digitalisation,
- Désamorcer les situations relationnelles critiques liées à la digitalisation.

Programme :

La juste posture d'accompagnement dans la digitalisation :

- Présentation interactive des objectifs généraux de l'action de formation pour impulser la démarche et permettre la compréhension des enjeux ;
- Enoncé des craintes, freins et besoins liés à l'évolution digitale ;
- Prise de conscience des comportements contre-productifs en face-à-face client (se « planquer » derrière le « ça ne marche pas » ou « c'est comme ça avec l'outil » ; dénigrer sans s'en rendre compte « il faut bien y passer, on a pas le choix », etc...).

- Mise en pratique de différents cas concrets des participants avec apports des techniques relationnelles : **Centré sur soi ou Centré sur le client ? Position révélée au client :**

Perdant ou Gagnant ?

- Présenter la digitalisation à un client,*
- Expliquer et cadrer la nouvelle organisation induite,*
- Expliquer un mode opératoire,*
- Faire rectifier une erreur,*
- Expliquer les conséquences d'une erreur, etc... selon les cas des participants.*

Gagner en flexibilité :

Analyse des cas et mises en pratique avec les apports : Ecouter vraiment, Se synchroniser sur le client, Savoir reformuler et questionner, Comment désamorcer des tensions plutôt que rentrer dans un bras de fer ?

- Faire évaluer l'accompagnement digital à un client,*
- Gérer l'insatisfaction d'un client,*
- Répondre à la demande d'un client qui déborde son offre contractualisée et fixer les limites, etc... selon les cas de participants.*

Méthodes pédagogiques :

- Nombreux exercices et mises en situation commentées selon les cas amenés par les participants
- Apports d'outils d'Analyse Transactionnelle, de PNL ou de Dialogue Intérieur

Modalités d'évaluation :

- Evaluation orale individuelle du niveau de chacun en entrée en formation
- Formulation individuelle des attentes en entrée en formation
- Mises en situation en cours de formation selon les cas des participants
- Evaluation individuelle orale et écrite de fin de formation



Prérequis : Aucun

Public : Conseillers, Comptables, Assistants

Durée : 3 jours d'atelier

Effectif : 6 à 8 participants

Dates et conditions d'accès : conditions d'inscription et dates de réalisation à définir avec l'entreprise

Accessibilité : pour les personnes en situation de handicap, merci de prendre contact pour étudier votre demande et les besoins de compensation.

Règlement intérieur : le règlement intérieur de l'entreprise accueillante s'appliquera lors des formations

Tous mes programmes sont réalisés sur-mesure pour répondre à vos besoins.

Intervenante et Contact :

a.maire@amconseiletcoaching.fr



AM.Conseil
Formation & Coaching

E.I. Angélique MAIRE

6 Bis Chemin de la Fosse Ponchon
60280 CLAIROIX
Tél : 06.18.99.94.63



Site internet : amconseiletcoaching.fr

FORMATION DEVELOPPEMENT COMMERCIAL
Accompagner la digitalisation de nos clients :
La facture électronique